



Data 18/06/2015

Indagini di Customer Satisfaction

22 Aprile – 1 Giugno 2015

Archivio Storico Capitolino

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2014-2015
- Come è venuto a conoscenza dell'Archivio
- Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega
- Motivazione della visita
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 109 questionari somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette, dal 22 aprile al 1 giugno 2015 presso l'*Archivio Storico Capitolino* (gli intervistati rappresentano il 15% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 5,90\%$. Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0.

Nel 2015, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,63** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,94), la **pulizia del luogo** (2,85), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca** (2,78), il **servizio di accoglienza** (2,76) e lo **standardo** (2,66).

La maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine hanno una media ben al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del **servizio di guardaroba** (media 2,01) e il **numero di pezzi da consultare** (media 1,93), che però non risultano tra i miglioramenti prioritari e non sono molto correlati all'esperienza complessiva. La **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca** e il **servizio di accoglienza** risultano essere gli aspetti più correlati al giudizio generale e quelli ritenuti più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità (cfr. pp. 19-20).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **cittadini romani** (78% del campione totale), **liberi professionisti** (58%), in possesso di un **titolo di laurea o superiore** (74%), soprattutto appartenenti alle fasce di età giovane tra i 26 e i 39 anni (29% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza dell'Archivio attraverso "**scuola/università**" (35%; in lieve aumento dal 33% nel 2014) e "**passaparola**" (30%, percentuale che aumenta dal 24% dell'anno scorso). Rispetto al 2014 sale anche la percentuale del canale web, che passa da 16% a 22%.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2015	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Non utilizzato	Deliziati	Per niente soddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Stendardo all'ingresso	2,66	3,00	105	4	0,998	4%	35%	1%	86%
Sito web	2,35	2,00	84	25	0,591	23%	40%	0%	94%
Orari di apertura	2,21	2,00	107	2	0,753	2%	38%	3%	86%
Sevizio accoglienza	2,70	3,00	102	7	0,503	6%	72%	0%	98%
Personale di accoglienza	2,94	3,00	106	3	0,232	3%	94%	0%	100%
Segnaletica interna	2,27	2,00	102	7	0,834	6%	47%	5%	85%
Guardaroba	2,01	2,00	98	11	1,089	10%	44%	15%	72%
Competenza personale	2,78	3,00	101	8	0,482	7%	81%	0%	97%
Numero pezzi da consultare	1,93	2,00	103	6	0,932	6%	31%	9%	71%
Posti a sedere	2,34	2,00	103	6	0,708	6%	47%	1%	88%
Postazioni p.c.	2,21	2,00	105	4	0,781	4%	41%	2%	82%
Pulizia del luogo	2,85	3,00	103	6	0,381	6%	86%	1%	99%
Temperatura sale	2,59	3,00	106	3	0,629	3%	66%	5%	94%
Esperienza complessiva	2,63	3,00	104	5	0,506	5%	63%	5%	99%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

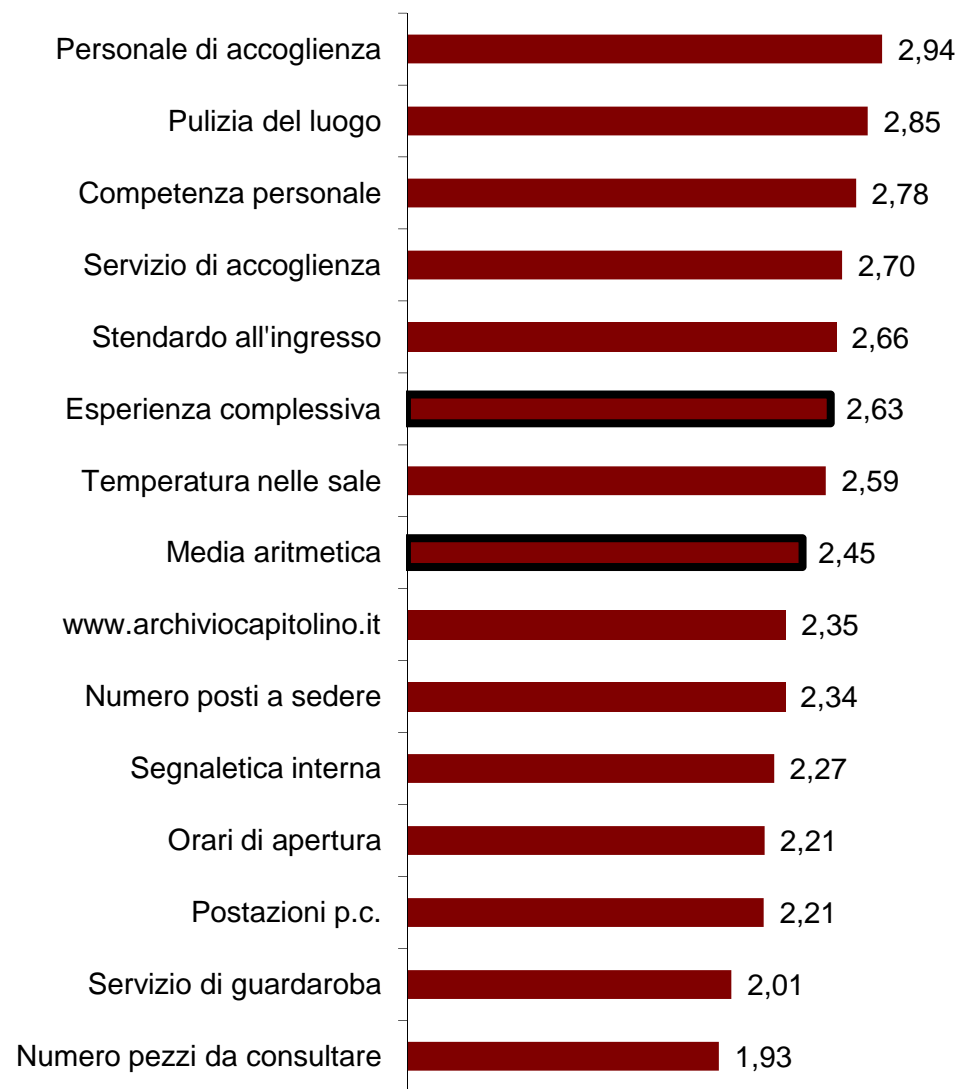
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,45).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Al di sopra della media sul giudizio generale si collocano i seguenti aspetti:

il personale di accoglienza, la pulizia del luogo, la competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, il servizio di accoglienza e lo standard.

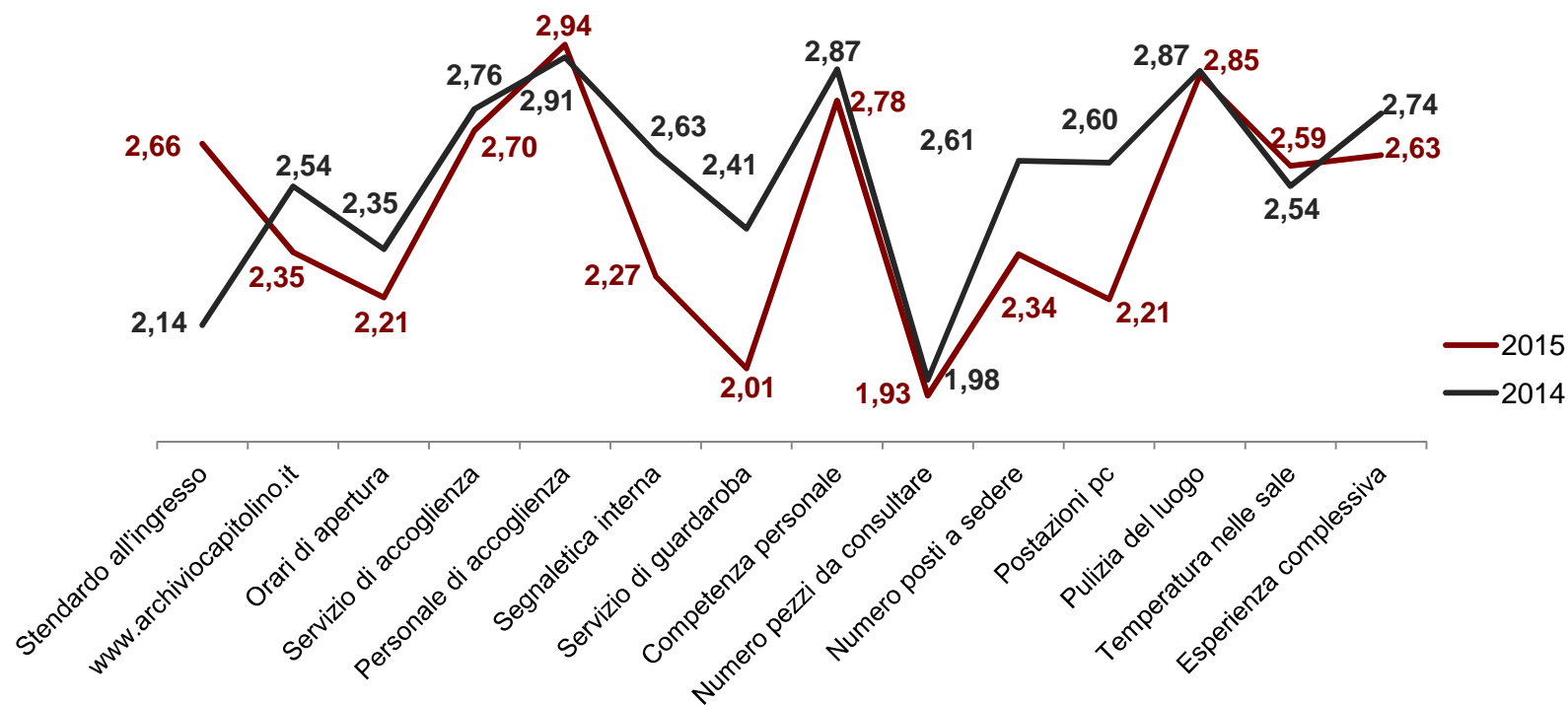


Analisi del trend 2014-2015

Rispetto all'indagine dello scorso anno, il trend risulta piuttosto costante, ma con alcune discrepanze.

In netto aumento la soddisfazione sulla segnaletica esterna (standard all'ingresso), ma salgono anche i valori medi relativi al personale di accoglienza e alla temperatura nelle sale.

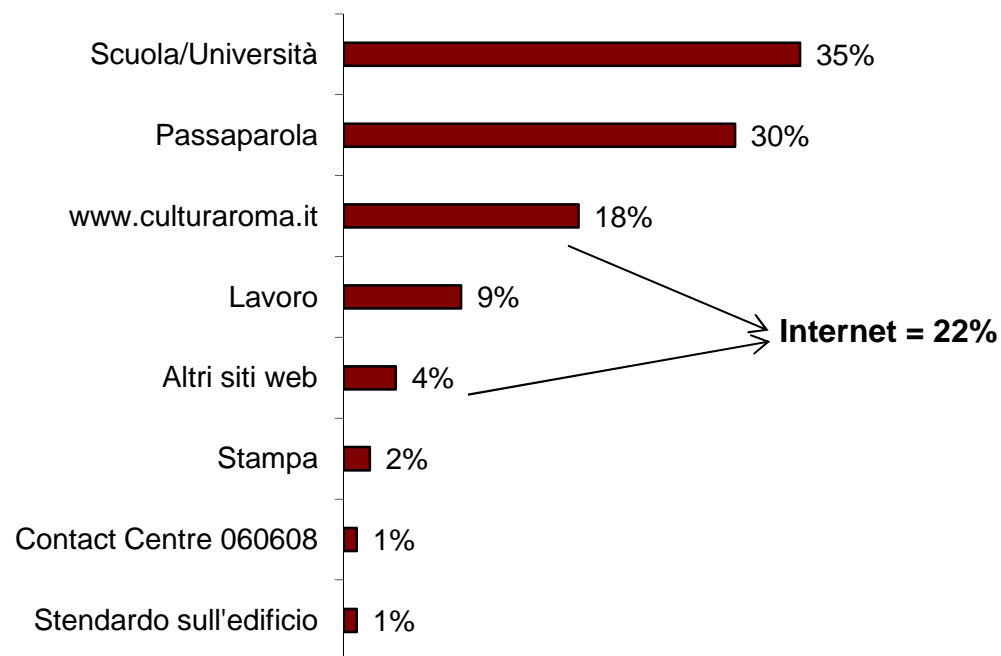
La media sul numero dei pezzi da consultare aumenta rispetto allo scorso anno, ma rimane ancora al di sotto dello standard minimo di 2,20, insieme al servizio di guardaroba.



Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

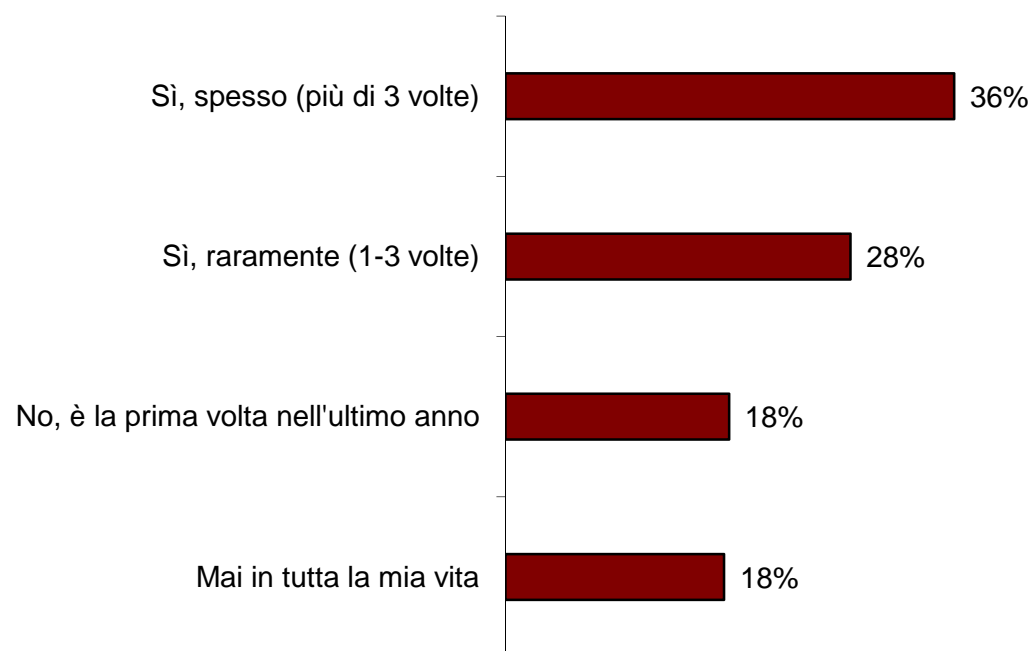
Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite "scuola/università" (in lieve aumento dal 33% nel 2014) e un 30% col "passaparola" (lo scorso anno era 24%). Il canale "web" passa da 16% a 22%.

Risulta significativo che siano soprattutto coloro che già sono stati all'Archivio ad esserne venuti a conoscenza tramite "scuola/università" e "passaparola" (rispettivamente 36% e 31%) e hanno un giudizio uguale alle aspettative (41%), mentre i nuovi visitatori lo hanno saputo principalmente tramite internet (per questi la percentuale sale al 33%).



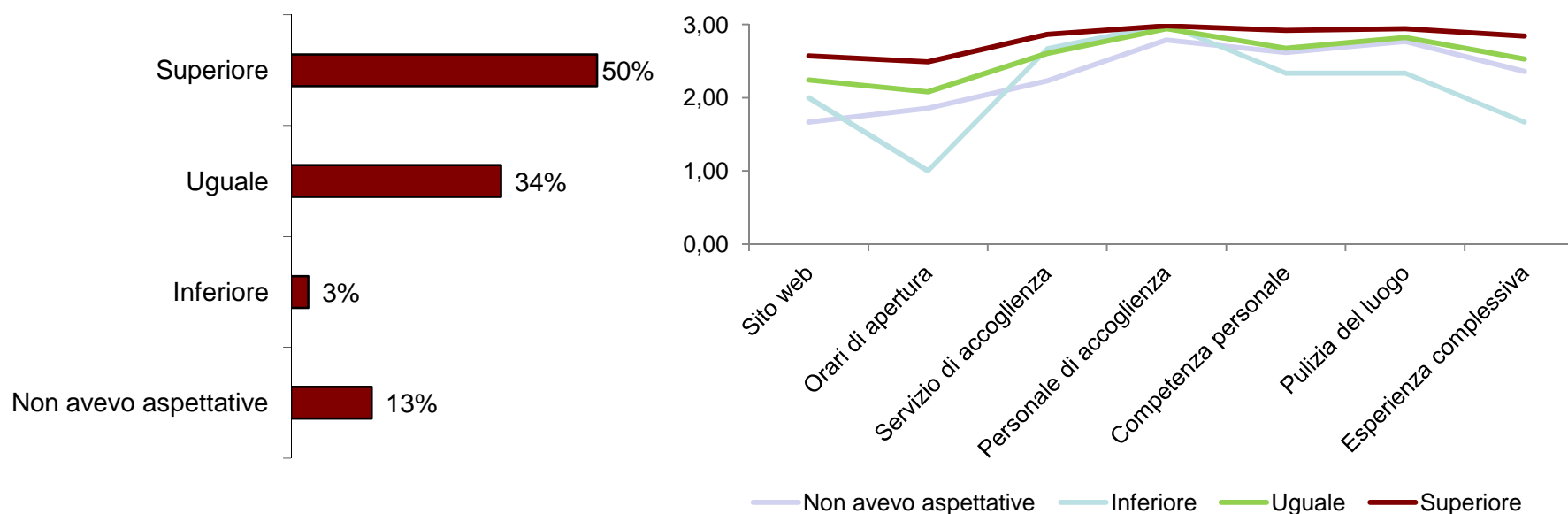
Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (64% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio, mentre un 18% non vi è mai stato e il 18% non vi si è recato nell'ultimo anno. Dato significativo e interessante riguarda coloro che vi si recano spesso, in quanto affermano di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative (39%); chi vi si reca raramente lo ha soprattutto uguale (38%), mentre chi non vi è stato dichiara principalmente di non avere aspettative a priori (43%).



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 13% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio. La metà di coloro che invece rispondono a tale domanda (50%) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 34% è uguale e solo per il 3% è inferiore. Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative sia in possesso di un diploma di scuola superiore con un'età adulta di 45-64 anni, mentre chi ha conseguito un titolo di laurea o post laurea di età più giovane (compresa tra i 19 e i 39 anni) ha un giudizio soprattutto uguale alle proprie attese. Rispetto alle medie dei diversi aspetti risultati significativi, la soddisfazione sull'accoglienza è più alta per chi ha un giudizio inferiore alle proprie attese rispetto a chi lo ha uguale.

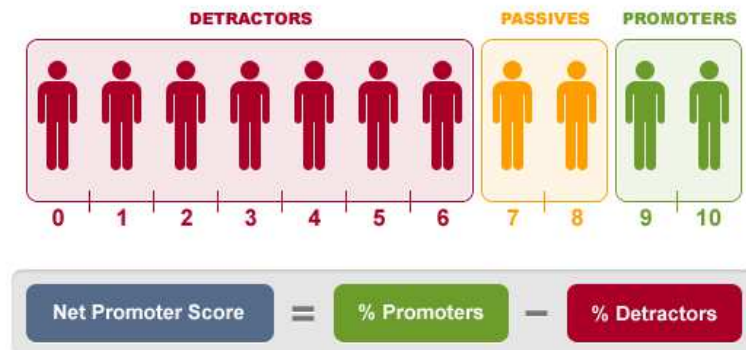




Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottengono dei valori. La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dello spazio che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di utenti che consiglierà tale spazio è pari al **51%**.



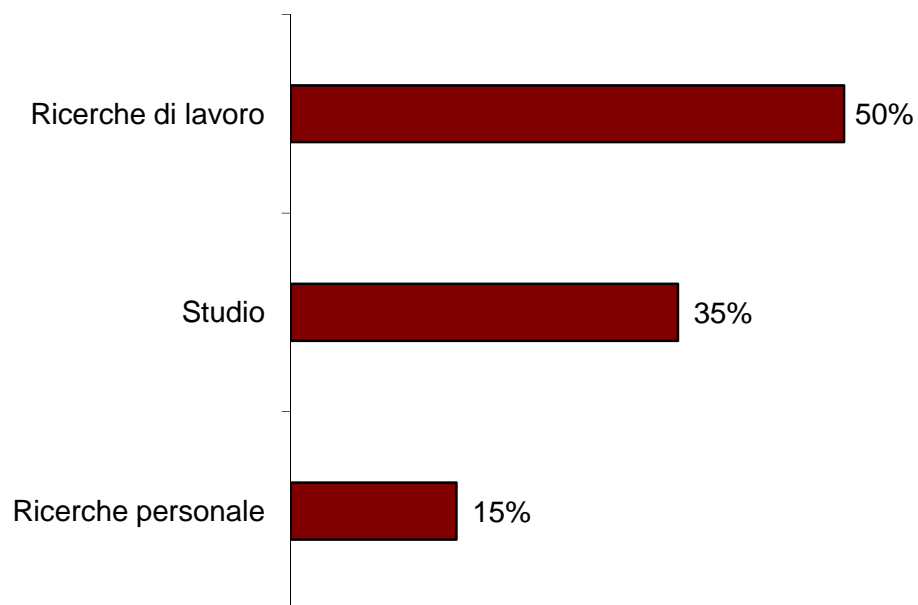
Consiglierebbe ad un amico/collega questo luogo di ricerca

NET PROMOTER SCORE											
Archivio Storico Capitolino 2015											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	1	4	13	29	22	38	
0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	12%	27%	21%	35%	
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 56%		
56% - 5% = 51%											

Motivazione della visita

Il 50% degli intervistati afferma di essere venuto all'Archivio per fare delle ricerche di lavoro, il 35% per motivi di studio e il 5% per ricerche personali.

Risulta significativo che siano soprattutto gli uomini di età compresa tra i 35 e i 54 anni a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro, mentre la maggior parte delle donne giovani sotto i 34 anni vi si reca principalmente per studiare e la fascia più adulta oltre i 45 anni per fare ricerche personali.



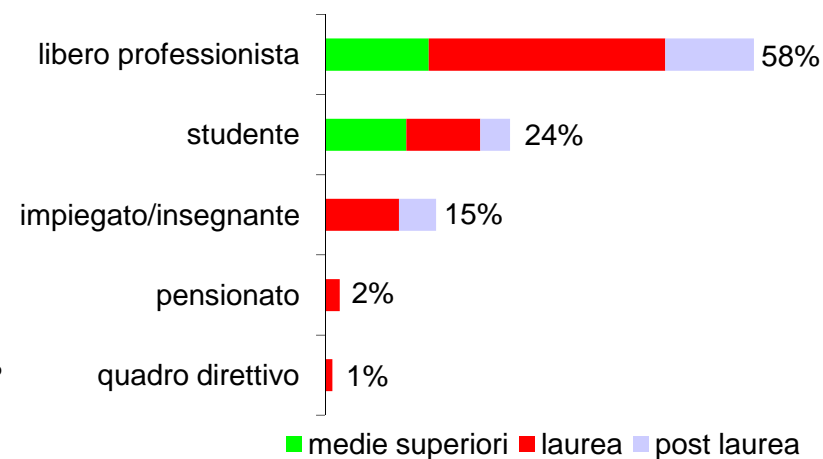
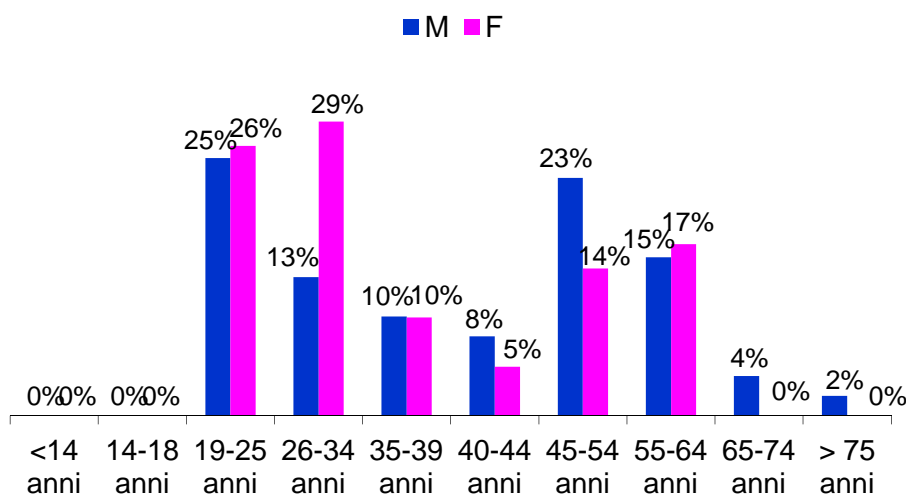
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere maschile (55%; nel 2014 le donne erano il 58% del campione intervistato), soprattutto nelle fasce di età dai adulti dai 40 ai 54 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle 19-25 anni e 45-54 anni (rispettivamente 23% e 22% sul totale). Le fasce tra i 26 e 39 anni raggiungono complessivamente il 29% (percentuale coincidente allo scorso anno).

Il 74% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (71% nel 2014).

Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza dei liberi professionisti (58% sul totale; in lieve discesa dal 63% del 2014), seguono gli studenti (24%, l'anno scorso erano il 27%).

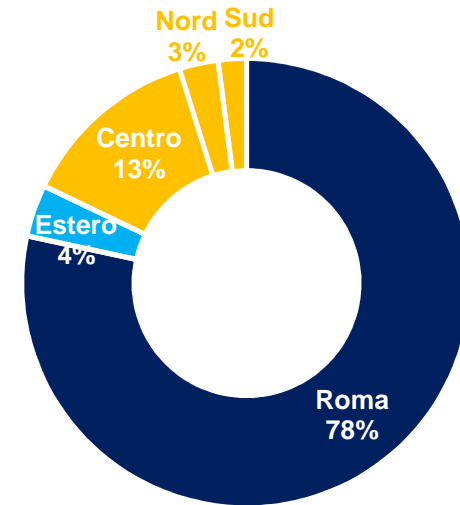




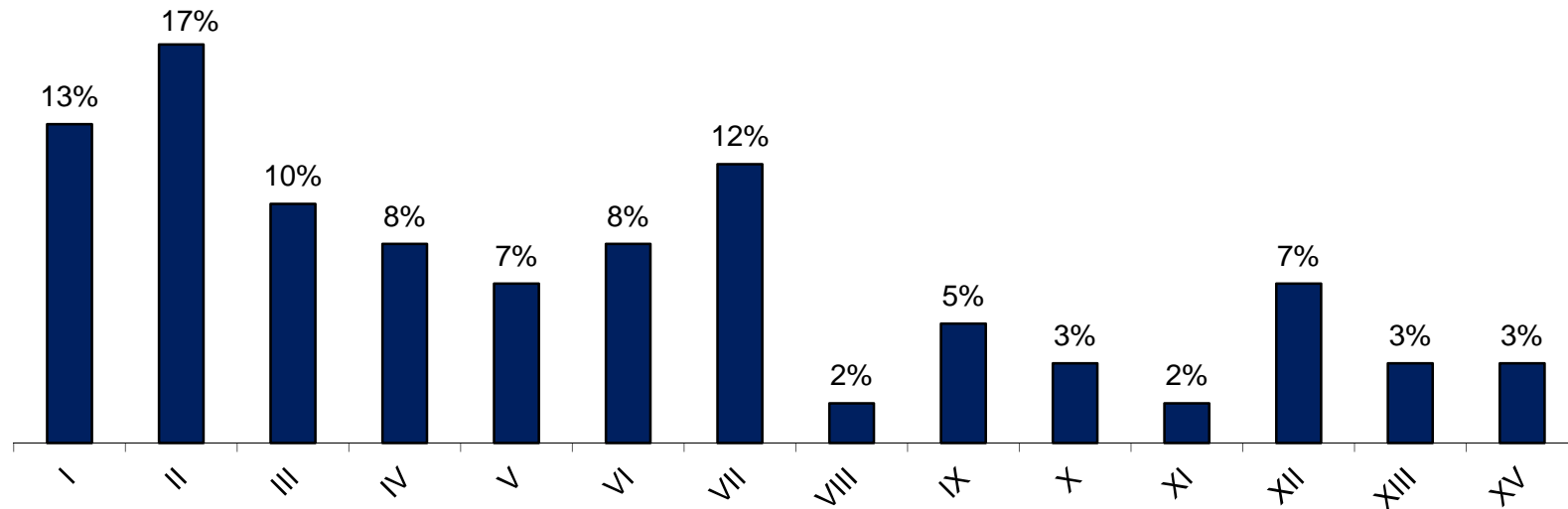
Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 78% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2014 erano l'80%), mentre il 18% giunge da altre città italiane (in salita dal 9% dell'anno scorso) e il restante 4% dall'estero (in discesa dall'11% nel 2014).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono il 30% sul campione dei romani intervistati; segue il Municipio VII con il 12%.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

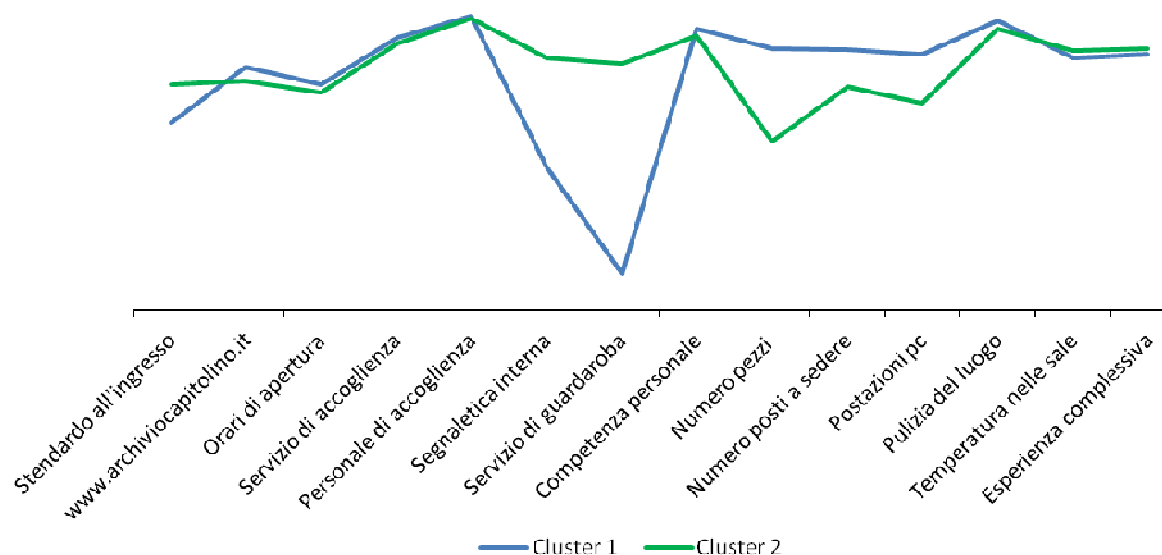
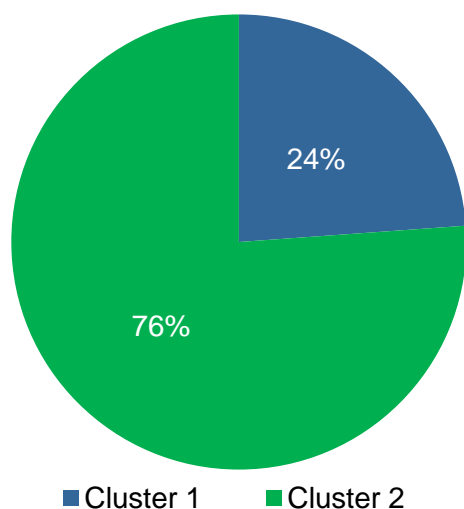
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (26 individui nel cluster 1 e 83 nel cluster 2).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad a un livello leggermente più basso di soddisfazione.

I cluster

Cluster 1 Sono i Soddisfatti, soprattutto adulti tra i 45 e i 64 anni, laureati, frequentatori abituali, vengono per ricerche di lavoro e hanno un giudizio uguale alle aspettative

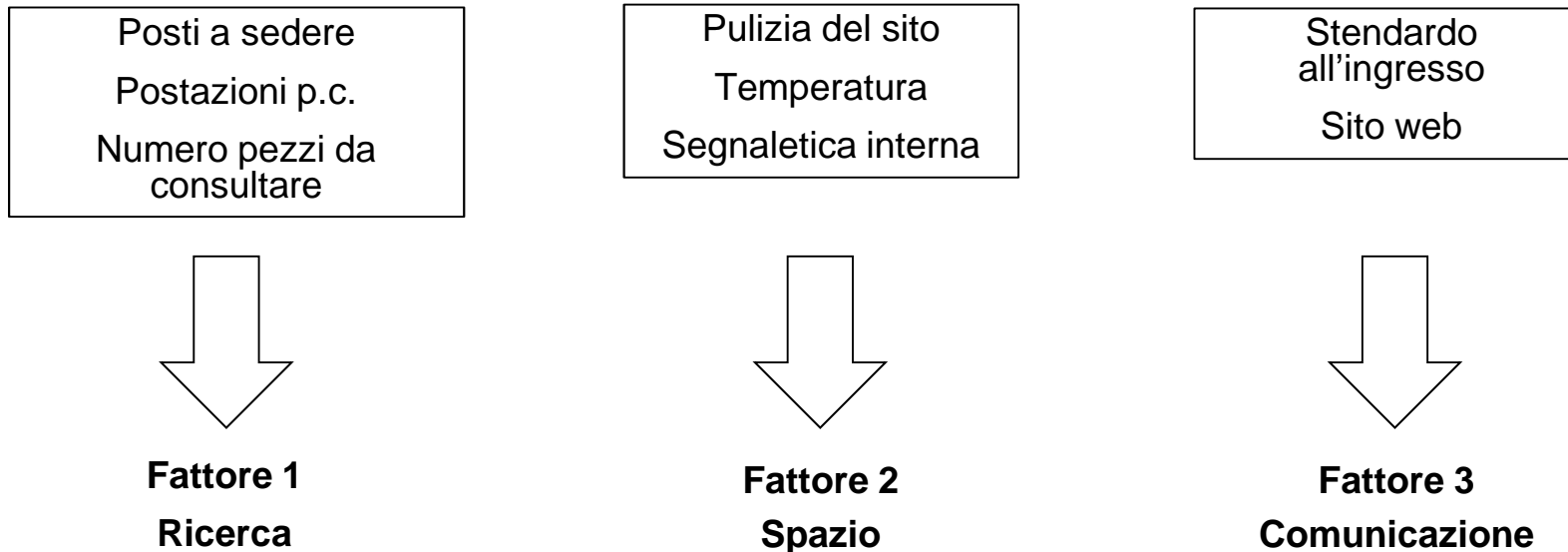
Cluster 2 Sono i Deliziati, soprattutto giovani tra i 19 e i 34 anni, diplomati, nuovi frequentatori, vi si recano per studio e hanno un giudizio superiore alle aspettative



Analisi Fattoriale

L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

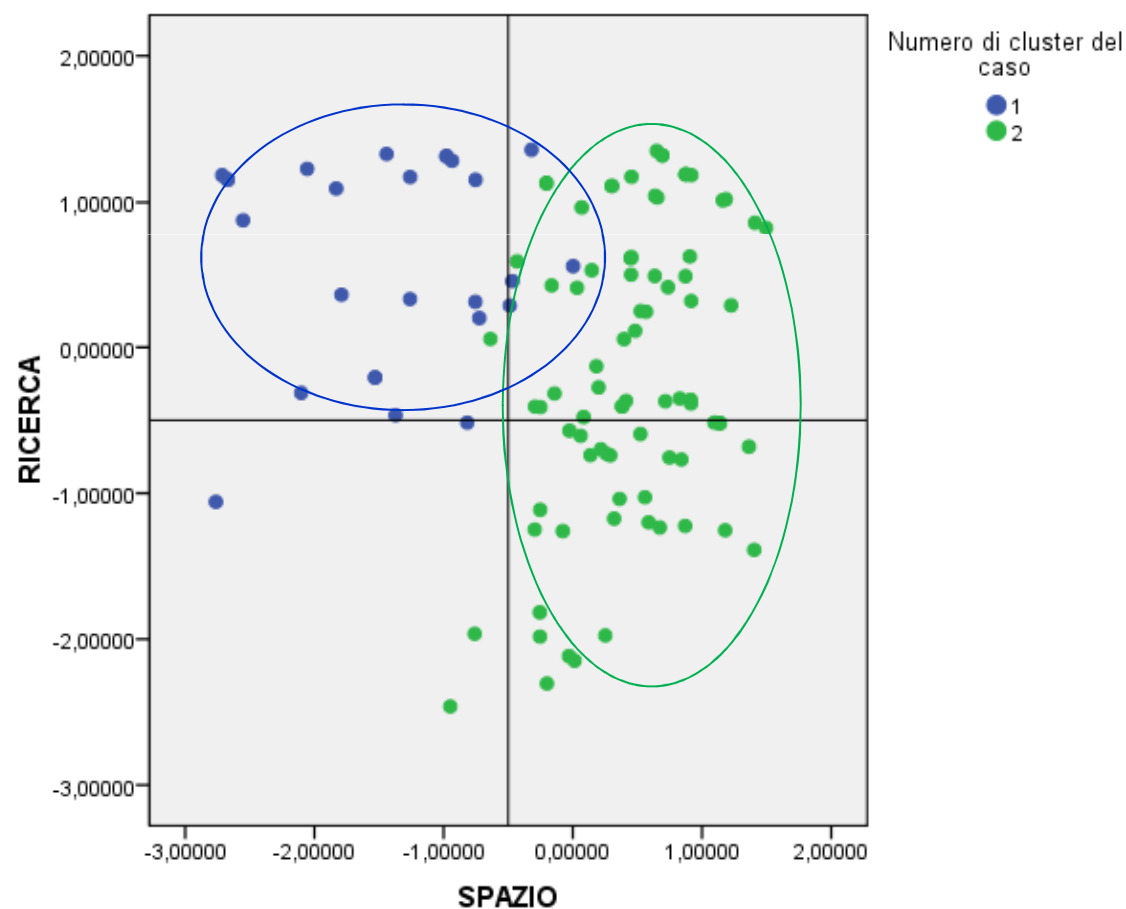
Con un numero limitato di variabili oggetto d'indagine (solo quelle risultate significative per questo tipo di analisi multivariata) sono stati identificati statisticamente i seguenti **3 Fattori** :



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione soprattutto sul Fattore 2 (“Spazio”).

I “soddisfatti” sono invece più critici proprio relativamente al Fattore “Spazio”, mentre hanno un alto livello medio di soddisfazione sul Fattore 1 (“Ricerca”).



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione Rho di Spearman – Archivio Storico Capitolino 2015	Stendardo all'ingresso	Sito web	Orari di apertura	Servizio accoglienza	Personale di accoglienza	Segnaletica interna	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Posti a sedere	Postazioni p.c.	Pulizia del luogo	Temperatura sale	Esperienza complessiva
Stendardo all'ingresso	1,000	,253*	,446**	,216	,108	,219	,240*	,050	,294*	,054	,127	,096	,234*	,414**
Sito web	,253*	1,000	,391**	,335**	,218*	,077	-,016	,277*	,265*	,255*	,227*	,097	,108	,424**
Orari di apertura	,446**	,391**	1,000	,293**	,199*	,020	,064	,185	,212*	,283**	,280**	,098	,090	,401**
Servizio accoglienza	,216	,335**	,293**	1,000	,349**	,158	,074	,256*	,291**	,333**	,371**	,304**	,233*	,440**
Personale di accoglienza	,108	,218*	,199*	,349**	1,000	,226*	-,057	,417**	,172	,183	,191	,260**	,146	,319**
Segnaletica interna	,219	,077	,020	,158	,226*	1,000	,513**	,118	-,133	-,011	,042	,033	,147	,192
Guardaroba	,240*	-,016	,064	,074	-,057	,513**	1,000	,103	-,253*	-,027	-,063	,041	,092	,221*
Competenza personale	,050	,277*	,185	,256*	,417**	,118	,103	1,000	,112	,192	,216*	,097	,065	,459**
Numero pezzi da consultare	,294*	,265*	,212*	,291**	,172	-,133	-,253*	,112	1,000	,204*	,319**	,132	,124	,277**
Posti a sedere	,054	,255*	,283**	,333**	,183	-,011	-,027	,192	,204*	1,000	,526**	,252*	,011	,333**
Postazioni p.c.	,127	,227*	,280**	,371**	,191	,042	-,063	,216*	,319**	,526**	1,000	,204*	,160	,425**
Pulizia del luogo	,096	,097	,098	,304**	,260**	,033	,041	,097	,132	,252*	,204*	1,000	,287**	,273**
Temperatura sale	,234*	,108	,090	,233*	,146	,147	,092	,065	,124	,011	,160	,287**	1,000	,227*
Esperienza complessiva	,414**	,424**	,401**	,440**	,319**	,192	,221*	,459**	,277**	,333**	,425**	,273**	,227*	1,000

L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile.

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

La segnaletica interna è l'unico aspetto che non è risultato significativo rispetto all'esperienza complessiva, per tale motivo è stato escluso dalla tabella laterale.

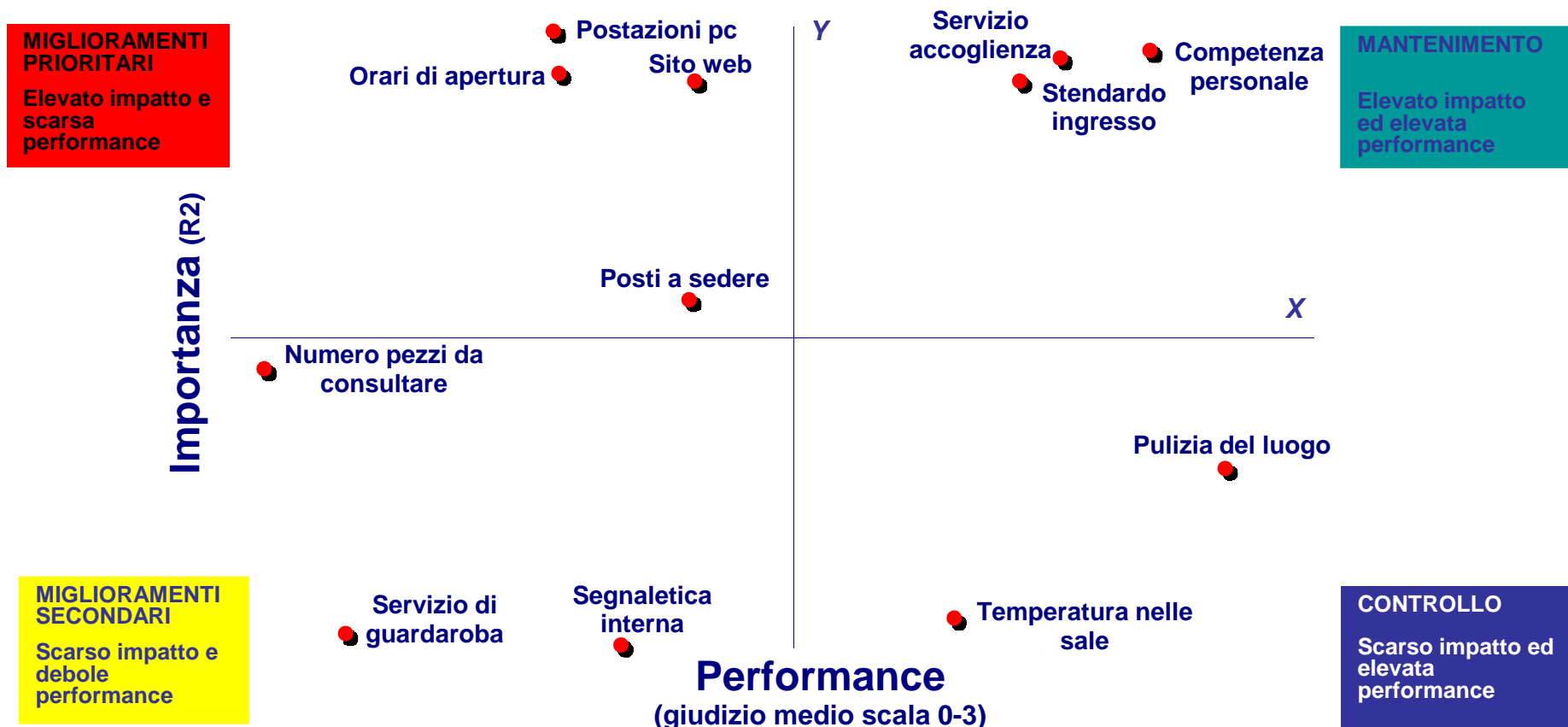
All'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi alla competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, servizio di accoglienza, postazioni p.c. e sito web.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Competenza personale	,459
Servizio di accoglienza	,440
Postazioni p.c.	,425
Sito web	,424
Stendardo all'ingresso	,414
Orari di apertura	,401
Numero posti a sedere	,333
Personale di accoglienza	,319
Numero pezzi da consultare	,277
Pulizia del luogo	,273
Temperature nelle sale	,227
Servizio di guardaroba	,221

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

La competenza del personale, il servizio di accoglienza e lo standard all'ingresso sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti. Tra i miglioramenti prioritari vi sono le postazioni p.c., gli orari di apertura e il sito web, ma anche i posti a sedere.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Suggerimenti

NON RISPONDE. Totale 84.

SERVIZI IGIENICI da riparare, poco fruibili. **Totale 7.**

ORARI DI APERTURA da ampliare, più flessibili, soprattutto in orario pomeridiano per le prese. **Totale 5.**

BIBLIOTECA costi alti e tempi di attesa lunghi per la fotoriproduzione, aumentare il numero dei pezzi da consultare. **Totale 4.**

GUARDAROBA armadietti rotti, pochi armadietti, da migliorare. **Totale 4.**

POSTAZIONI da aumentare quelle per la lettura e connessione wifi per p.c. personali. **Totale 4.**

SITO INTERNET possibilità di accedere online alla documentazione. **Totale 3.**

ALTRO. Totale 2.

***Totale 29 Suggerimenti
Archivio Storico Capitolino***



Allegato 1 – Questionario

Buongiorno,
 stiamo facendo un sondaggio sulla percezione dei servizi offerti dall'Archivio Storico Capitolino per conto dell'Assessorato alla Cultura e al Turismo di Roma Capitale al fine di migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita.
 A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo alle seguenti voci:

	Non utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. Stendardo all'ingresso dell'Archivio (Visibilità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sito web www.archiviocapitolino.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Servizio di accoglienza (materiale informativo; depliant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Segnaletica interna (per archivio, sale, servizi, toilette)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio di guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personale - competenza e consulenza ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Numero pezzi da consultare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Numero posti a sedere a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Postazioni p.c.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Temperatura nelle sale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Esperienza complessiva Archivio Storico Capitolino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è	<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative				
16. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10				
18. Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio?	<input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita <input type="checkbox"/> No, mai nell'ultimo anno <input type="checkbox"/> Sì, ma raramente <input type="checkbox"/> Sì, vengo molto spesso				
19. Per quale motivo vi si è recato?	<input type="checkbox"/> Studio <input type="checkbox"/> Ricerche di lavoro <input type="checkbox"/> Ricerche personali <input type="checkbox"/> Altro (Specificare) _____				
20. Come è venuto a conoscenza dell'Archivio?	<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> depliant/locandina <input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it <input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola) <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> pubblicità <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio <input type="checkbox"/> televisione/radio <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> scuola/università <input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> Contact center 060608 <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> altro.....				

21. Suggerimenti _____

DATI PERSONALI: Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 > 75 Sesso: M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo (fino alle medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: _____

Residenza: Roma (indicare MUNICIPIO: _____) Altro (indicare PROVINCIA: _____)